

Antwoord van Gedeputeerde Staten op vragen van

I.A.H. van de Kolk (SP)
(d.d. 1 mei 2025)

Nummer
4240

Onderwerp
Qbuzz laat voorlopig minder bussen rijden rond Katwijk, Noordwijk en Leiden

Aan de leden van Provinciale Staten

Toelichting vragensteller

Qbuzz heeft sinds medio december 2024 het busvervoer in de regio Zuid-Holland Noord overgenomen, en die overgang is gepaard gegaan met grote problemen. U heeft forse boetes opgelegd vanwege een gebrek aan toegankelijke en emissievrije voertuigen die voorzien waren van telematica.

Streekomroep Sleutelstad meldde op 29 april¹ dat Qbuzz voorlopig minder bussen laat rijden rond Katwijk, Noordwijk en Leiden. Na de zomer wil Qbuzz de volledige dienstregeling uitvoeren zoals die bij de concessie is afgesproken, aldus het artikel.

In uw ongedateerde brief aan Reizigersoverleg Consumentenbelangen OV Hollands-Midden (ROCOV HM) met kenmerk PZH-2025-872824655/ DOS-2017-0008469² schrijft u 'Qbuzz heeft voorgesteld om gedurende de meivakantie af te schalen vanwege een tekort aan personeel'.

1. *Wat is precies de periode waarin Qbuzz met uw toestemming de dienstregeling zal afschalen, en hoe verhoudt zich dat tot uw brief aan ROCOV HM, en de passage 'na de zomer wil Qbuzz de volledige dienstregeling uitvoeren'?*

Antwoord

Sinds de start van de concessie Zuid-Holland Noord op 15 december is de rituitval te hoog. Qbuzz heeft, onder andere met een verbeterplan, de rituitval naar beneden proberen te brengen. Helaas is het resultaat daarvan met name in de regio Leiden-Katwijk-Noordwijk nog onvoldoende. In eerste instantie heeft Qbuzz aangegeven in de meivakantie met een beperkte afschaling te rijden. Hierop heeft het ROCOV RHM een negatief advies uitgebracht. In de reactie hierop (PZH-2025-872824655 / DOS-2017-0008469) heeft Gedeputeerde Staten toestemming gegeven voor deze afschaling voor de periode van de meivakantie (19 april tot en met 4 mei 2025). Vervolgens heeft Qbuzz bij ons aangegeven de afschaling ook na de meivakantie voort te willen zetten. Hierover heeft Gedeputeerde Staten u geïnformeerd in de brief 'Voortgang busconcessie Zuid-Holland Noord' met kenmerk PZH-2025-872894897 / DOS-2017-0008469. Gedeputeerde Staten heeft in deze brief ook aangegeven erop toe te zien dat Qbuzz alle noodzakelijke stappen neemt om de dienstregeling weer zo snel mogelijk op te schalen.

¹ <https://sleutelstad.nl/2025/04/29/qbuzz-laet-voorlopig-minder-bussen-rijden-rond-katwijk-noordwijk-en-leiden/>

² https://pzh.notubiz.nl/document/15473290/1?connection_type=16&connection_id=1040200

2. *In hoeverre valt de afgeschaalde dienstregeling binnen het Programma van Eisen waaraan Qbuzz zich verbonden heeft?*

Antwoord

Qbuzz wijkt met de nu gereden afschaling van de dienstregeling af van hun bieding en op Rnet lijn 400 tussen Leiden en Zoetermeer van de bedieningseisen in het Programma van Eisen, omdat de frequentie hier lager wordt dan wat van R-net verbindingen verwacht wordt. Gedeputeerde Staten hebben daarom ook aangegeven dat deze afschaling onwenselijk is (zie brief met kenmerk PZH-2025-872894897 / DOS-2017-0008469), maar dat duidelijkheid voor de reiziger een minder slechte optie is in de keuze waarvoor we werden gesteld tussen ongeplande en geplande rituitval. Uiteindelijk vinden Gedeputeerde Staten dat duidelijkheid en betrouwbaarheid voor de reiziger belangrijker is. Qbuzz verwacht deze duidelijkheid te bereiken met de geplande afschaling van ongeveer 3% van de totale dienstverlening die tussen 19 april en de zomervakantie gereden wordt. Qbuzz heeft Gedeputeerde Staten nu ook aangegeven in de zomervakantie te moeten afschalen. Dit zal alleen plaatsvinden op weekenddagen. Hierbij wordt op zaterdag en zondag in de regio Leiden-Katwijk-Noordwijk de huidige afgeschaalde dienstregeling gecontinueerd. Daarnaast wordt in de regio Gouda de frequentie op lijn 497 verlaagd van ieder kwartier naar ieder half uur. Daarmee is de frequentie niet lager dan in de zomerdienstregeling 2024. Na de zomervakantie gaat Qbuzz weer de volledige dienstregeling rijden. Gedeputeerde Staten gaan er streng op toezien dat dit ook gaat gebeuren.

In zijn brief gedateerd 12 april 2025³ raadt ROCOV HM u met nadruk af om de afschaling van de dienstregeling te accepteren. Zij stellen voor dat 'Qbuzz volop inzet om de volledige dienstregeling te blijven rijden. Desnoods door inzet van externe inhuur zoals al vaker is gedaan. We rekenen daarbij op de nodige creativiteit. Touringcarbedrijven, taxibusjes, taxi's.'

3. *Heeft u de voorstellen van ROCOV HM overwogen? Zo nee, waarom niet?*

Antwoord

De provincie is in continu overleg met Qbuzz over de mogelijkheden om rituitval te voorkomen. Daarin laat Qbuzz zien dat zij alle opties onderzoekt. Het doel hierbij moet echter ook zijn om een zo betrouwbaar mogelijke dienst te leveren. Dit blijkt met de opties die het ROCOV HM aanvoert helaas in de praktijk niet haalbaar. Bovendien is ook de toegankelijkheid van het OV en betrouwbare reisinformatie moeilijker te waarborgen. Dit overwegende geniet het tijdelijk toestaan van een beperkte afschaling ondanks alles toch de voorkeur boven onverwachte uitval.

4. *Bent u het met ROCOV HM en de SP eens dat de herhaalde problemen het vertrouwen van de reiziger ondermijnen? Herkent u dat een reiziger die afhaakt en een ander vervoermiddel kiest niet snel weer terugkomt?*

Antwoord

De problemen die ontstaan zijn bij de start van de concessie Zuid-Holland Noord zijn geen goed visitekaartje voor het OV. Maar de bieding van Qbuzz biedt wel veel voordelen voor reizigers. Het aantal gereden ritten is ten opzichte van de vorige concessie met 15 tot 20% toegenomen, ondanks de afschaling die nu plaatsgevonden heeft. Op alle lijnen behalve lijn 400 rijden nu meer bussen dan Arriva in 2024 reedt. Vergeleken met de dienstregeling van vorig jaar zorgt dat op de meeste routes voor meer reismogelijkheden. Behoudens de 3% afschaling in een beperkt gebied gaat de reiziger er na de aanloopp problemen echt op vooruit.

³ https://pzh.notubiz.nl/document/15473289/1?connection_type=16&connection_id=1040200



5. *Bent u het met de SP-fractie eens dat de complicaties die te maken hebben met een nieuwe aanbesteding bijdragen aan het verminderen van het vertrouwen van de reiziger, en dat de provincie er alles aan moet doen om die complicaties te verminderen?*

Antwoord

De start van een nieuwe busconcessie is een complexe gebeurtenis. Om te leren van de complicaties die opgetreden zijn bij de start van de concessie Zuid-Holland Noord zal een extern onderzoek uitgevoerd worden (zie toezegging BW/T2025.009). De provincie houdt daarnaast intensief toezicht op de vorderingen van de implementatie door de nieuwe vervoerder. Uiteindelijk willen wij niets liever dan dat alle aangeboden ritten door Qbuzz worden gereden en dat er een dijk van een dienstverlening aan de Zuid-Hollanders wordt geboden.

Den Haag, 10 juni 2025

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,

secretaris,

voorzitter,

drs. M.J.A. van Bijnen MBA

mr. A.W. Kolff